

## DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, 2000, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid I, II, LP3ES, Jakarta
- Basu Swastha DH dan T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, edisi pertama, cetakan ketiga, BPFE UGM., Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2007, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- I Wayan Tegeg, 2007, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen PDAM Kota Denpasar.
- Kotler, Philip., 2004, *Marketing Management, The Millenium edition*, Prentice Hall.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, Jakrata: PT Indek Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: PT Indek Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Ni Nyoman Yuliarmi & Putu Riyasa, 2007, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar.
- Rustika Atmawati & M. Wahyudin, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall.
- Sudjana, 2000, *Statistik untuk Ekonomi dan Niaga II*, Tarsito, Bandung.
- Supranto, 2001, *Metode Penelitian*, Erlangga, Jakarta
- Sutisna, 2002, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Wyckof, 2002, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Zeithml, Valarie A.& Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, 2<sup>nd</sup> edition, Prentice-Hall International, Inc.
- , 2013, *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.